

Conductas de equipo que potencian la atención al cliente

Para realizar adecuadamente una atención al cliente, no sólo basta con las conductas anteriores, sino que hay que llegar con una disposición adecuada, y que en muchas ocasiones el trabajo diario no nos lo permite.

Para esto se hace fundamental el trabajo en equipo, pues si no estamos bien coordinados no podemos anticiparnos a la entrada de un cliente o simplemente dejar lo que estamos haciendo para atenderlo. Lo que ocurrirá a continuación es que sentiremos que el cliente nos está estorbando en nuestro trabajo, y nuestro lenguaje no verbal nos delatará.

Veamos algunas habilidades de equipo que nos pueden ayudar a mejorar esta predisposición previa a la atención al cliente.

Proactividad

La proactividad se define como la capacidad asumir algo más de lo que nos toca, teniendo la iniciativa para apoyar donde más se necesita. Ésta ayuda se proyecta en dos líneas principales: una hacia nuestros compañeros, consiguiendo un equipo más solidario; y otra hacia al cliente, lo que me permite anticiparme a lo que éste quiere.

Stephen Covey, autor de "*Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*" argumenta que la proactividad no es sólo tomar la iniciativa, sino también tomar la decisión y la responsabilidad de asumir dicha iniciativa, sin miedo a equivocarnos. En términos deportivos, se suele decir eso de "no echar balones fuera", en cuyo caso hablaríamos de conducta reactiva.

La conducta reactiva ocurre cuando culpamos por no ser proactivos a aquello que no podemos controlar, como por ejemplo, un compañero que llega tarde al cambio de turno. En cambio, apoyar a mi compañero en el momento adecuado, anticiparme a las demandas del cliente y tomar la iniciativa con responsabilidad, son conductas medibles que yo sí puedo controlar y que me definen como un profesional proactivo.

La proactividad, por tanto, es una conducta fundamental a la hora de dar un servicio de calidad al cliente. Nos permite estar por delante de aquellas situaciones potenciales que el cliente nos puede plantear. De esta forma, nuestra actuación ocurre antes de que el problema esté "encima de la mesa".

La comunicación de equipo

La comunicación es el pegamento que mantiene a un equipo cohesionado. La única manera de tener un equipo coordinado es a través de una comunicación efectiva.

Numerosa bibliografía hace referencia a los elementos, canales y formas de comunicación. Un claro ejemplo de toda esa teoría y su eficaz aplicación al entorno laboral, son los entrenadores deportivos.

Estos hacen continuamente hincapié en que los mensajes deben ser claros, directos y suficientes. Para asegurarse que la información llega, los entrenadores deportivos suelen utilizar el *feedback* de su equipo, que nos es más que comprobar que la información ha sido correctamente transmitida, a través de una adecuada ejecución.

En el caso de estos profesionales, pensar que el entrenador no se ha explicado bien y no que el equipo no ha interpretado bien su mensaje, suele ser una norma fundamental del trabajo de dirección de equipo. Esto es debido a que en el deporte de competición, no hay lugar para la interpretación. Los deportistas no especulan sobre la información que reciben. Está tan sumamente clara, que directamente pasa a ser ejecutada, y en base a su resultado, se vuelve replantear el mensaje o las instrucciones a seguir.

Imaginemos a un entrenador de baloncesto que tiene únicamente un minuto para hacerle entender, a diez jugadores de diferentes países y que están a ciento ochenta pulsaciones por minuto, un cambio de estrategia para remontar un partido que pierden por dos puntos, a falta de ocho segundos para el final del partido. Si no fuese capaz de dar mensajes claros y efectivos, tendría que buscarse otro empleo.

Cualquier cambio de estrategia (o procedimiento nuevo) que planteara en el tiempo muerto (pausa que se hace en baloncesto para que el entrenador pueda hablar con sus jugadores: Sólo dura un minuto), debería llevar una explicación clara de las tareas que lo componen, donde ningún jugador tuviera ninguna duda de su función.

En todas las disciplinas deportivas, cualquier mensaje que no quede claro en el momento adecuado, tiene una consecuencia directa, como perder la posesión del balón en baloncesto o desperdiciar una ocasión de gol por no entender un desmarque en fútbol. En el mundo empresarial hablaríamos de perder un cliente o una oportunidad de negocio.

Planificación

En pocas palabras, una planificación ya sea la del departamento de administración, el de un equipo de cocina o la de un equipo deportivo, es una herramienta que permite ir de una situación actual real a una situación futura y deseable. Además nos sirve para anticiparnos a situaciones futuras basándonos en situaciones pasadas.

Inculcando una buena planificación en la cultura del equipo conseguimos que piensen antes de actuar permitiendo anticipar posibles dificultades, reduciendo considerablemente los niveles de estrés de los componentes del equipo. Por ello, la planificación es tanto más necesaria cuanto más incierto sea el contexto en el que se mueve la organización.

La planificación puede ser considerada como la función primordial de un equipo de alto rendimiento ya que:

- I. Fija los objetivos.
- II. Define las estrategias y políticas que se plasmarán en unos planes sobre los cuales se conducirá a las personas.
- III. Establece los indicadores que servirán de referencia para el control.

La planificación no sólo determina que se quiere conseguir, cómo y cuándo, sino qué personas realizarán las acciones, con que medios cuentan, qué resultados se esperan de las misma y, más importante, qué consecuencias se derivarán de la revisión de la propia planificación. Es decir, permite detectar y corregir las desviaciones de los objetivos que se habían planteado.

Planificar supone anticiparse al futuro y prepararse para afrontarlo con garantías: Es la expresión de una conducta proactiva, donde la empresa toma las riendas de su desarrollo y lo enfoca hacia donde le interesa.



En caso de que los supuestos no sean favorables, la planificación también permite minimizar las consecuencias. En cambio, cuando no se planifica, será normal encontrarse con frecuentes correcciones que obligará a la empresa a ir cambiando de rumbo. Con esta gestión reactiva, el equipo espera el futuro, mientras que con

una gestión proactiva dicho equipo aumenta sus opciones de moldear su futuro permitiéndole aprovechar mejor las oportunidades.

En resumen y a nivel operativo, pararse un par de minutos a planificar antes de comenzar el servicio y en los cambios de turno, puede ser suficiente para coordinarnos mejor y dar una respuesta más ágil a nuestros clientes.